

MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

SYNDICAT MIXTE DU PAYS LUNEVILLOIS
12 Ter rue de la marquise du Châtelet
54300 – LUNEVILLE
Téléphone : 03 83 77 72 72
Fax : 03 83 77 72 73

EXPLOITATION DE SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE DE PROXIMITE

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) commun aux lots 1,2,3,4

Date de limite de réception des offres : 19 janvier 2012 à 17 heures

Marché n°2011-02

Sommaire

Préambule 4
Article 1 : Objet du CCTP 5
Article 2 : Consistance des services 5
2.1 Périmètre d'action 5
2.2 Fonctionnement du service (Itinéraires, jours et horaires) 5
2.3 Points d'arrêts 6
2.4 Modalités d'exécution des services et gestion des perturbations 6
2.5 Modification des services 7
Article 3 : Rapports avec la centrale d'information et de réservation 7
3.1 Principes directeurs 7
3.2 Déclenchement des services 7
3.3 Détermination des trajets 8
3.4 Moyens de communication entre la centrale de réservation et les transporteurs 9
3.5 Confidentialité des données 9
Article 4 : Matériel roulant 9
4.1 : Caractéristiques des véhicules mis à disposition par l'Autorité organisatrice 9
4.2. Utilisation des véhicules mis à disposition 9
4.3 Véhicules de remplacement 9
4.4 Lieux de dépôt des véhicules 10
4.5 Entretien et équipement courant du matériel roulant 10
4.6 Habillage des véhicules 10
Article 5 : Moyens humains nécessaires au fonctionnement du service 11
5.1 Dispositions générales concernant le personnel de conduite 11
5.2 Tenue du personnel de conduite 11
5.3 Formation des personnels 11
5.4 Respect de la Clause d'insertion 12
Article 6 : Rapport avec les usagers 12

6.1 Admission des usagers au service de Transport à la demande 12

6.2 Transport des usagers 12

6.3 Discipline.. 12

6.4 Information des usagers.. 13

Article 7 : modalités relatives à la billetterie, à la vente des titres de transport et à la tarification 13

7.1 Matériel de billetterie 13

7.2 Modalités de maniement des deniers liées à la vente des titres de transport.............................. 13

7.3 Tarification 13

Article 8 : Suivi et contrôle du fonctionnement des services 14

8.1 Comité de suivi du projet 14

8.2 Contrôles qualitatifs des services de transport à la demande 14

8.3 Mise en application de la clause d'insertion sociale... 15

8.4 Suivi mensuel et rapport d'activité annuel 15

Annexes

Annexe 1 : Présentation du périmètre d'action du service de Transport de proximité à la demande

Annexe 2 : Schéma de fonctionnement du Transport de proximité et grilles hebdomadaires de fonctionnement des services par secteur géographique

Annexe 3 : Feuille de route type

Annexe 4 : Caractéristiques techniques des véhicules mis à disposition par l'Autorité organisatrice

Annexe 5 : Adresses des lieux de dépôt des véhicules du Conseil général de Meurthe et Moselle

Annexe 6 : Règlement intérieur du service

Annexe 7 : Tarification du service de Transport à la demande

Préambule

Le Pays du Lunévillois se situe au sud-est du département de la Meurthe-et-Moselle. Il se compose de neuf communautés de communes et de 160 communes, représentant un bassin de population de près de 80 000 habitants pour une superficie de 1451 km².

Le Syndicat Mixte du Pays du Lunévillois, pouvoir adjudicateur du présent marché, agit en tant qu'Autorité organisatrice de second rang, par délégation de compétence partielle du Conseil général de Meurthe-et-Moselle, pour l'organisation et la mise en œuvre d'un service de transport public de voyageurs à la demande dit « Transport de proximité ». Le périmètre d'action défini concernera huit des neuf communautés de communes le composant (hors périmètre de la Communauté de communes du Lunévillois déjà dotée d'un réseau de transport urbain) et un bassin d'environ 50 000 habitants, essentiellement rural.

Le Syndicat mixte du Pays du Lunévillois souhaite mettre en place un service de transport de proximité à la demande ouvert à tous, dans une logique de lutte contre l'isolement des personnes non motorisées, de mobilité et d'aménagement durables du territoire.
Le service proposé permettra de relier toutes les communes rurales aux bourgs centre les plus proches pour faciliter l'accès aux services de proximité (santé, commerces, loisirs…). Un rabattement sur les réseaux de transports collectifs TED et TER sera également proposé pour permettre des liaisons entre les pôles urbains et vers l'extérieur du territoire.

L'Autorité organisatrice mettra à disposition du ou des Titulaire(s) une flotte de quatre véhicules de 9 places adaptés au transport de personnes à mobilité réduite (un véhicule par secteur géographique), afin d'optimiser le regroupement de voyageurs par service. Le transport à la demande s'effectuera sur réservation préalable, réalisée au plus tard la veille du déplacement auprès d'une centrale locale d'information et de réservation.

Le service de transport sera organisé autour de quatre secteurs géographiques et fonctionnera selon des destinations et des horaires prédéterminés. Il devra notamment répondre aux besoins de déplacement des personnes non motorisées et des personnes les plus fragiles (personnes âgées, jeunes en insertion…)
Un travail de concertation a été conduit avec les acteurs locaux pour définir une grille hebdomadaire précisant les jours et horaires de fonctionnement du futur service par secteur géographique. Cette grille horaire fera l'objet d'une expérimentation dans les premiers mois de 2012 et pourra être ajustée par l'Autorité organisatrice en fonction des attentes des acteurs locaux et de l'analyse de la fréquentation.

Article 1 : Objet du CCTP

Les services de « Transport de proximité » faisant l'objet du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) sont des services de transport public non urbain et à la demande de voyageurs.
La prestation de service demandée consiste à assurer, sur la durée du marché, l'exécution des prestations selon le présent CCTP qui précise les obligations du ou des titulaire(s) du marché à l'égard du Pouvoir adjudicateur, des clients du service public et des tiers.

Article 2 : Consistance des services

2.1 Périmètre d'action

Le service de « Transport de proximité » sera mis en place sur le territoire de huit des neuf des communautés de communes composant le Syndicat mixte du Pays du Lunévillois, hors périmètre du réseau de Transport Urbain de la Communauté de communes du Lunévillois. Le territoire concerné représente un bassin de population d'environ 50 000 habitants (annexe n°1).

Le service sera organisé selon quatre secteurs géographiques :

- Secteur 1 au Nord de Lunéville autour d'Einville-au-Jard
- Secteur 2 au Sud Ouest du Lunévillois autour de Bayon, Gerbéviller et de Blainville-Damelevières
- Secteur 3 sur l'Est Lunévillois autour de Blamont, Cirey-sur-Vezouze et Badonviller
- Secteur 4 au Sud Est du Lunévillois autour de Baccarat

2.2 Fonctionnement du service (Itinéraires, jours et horaires)

Le Transport à la demande proposé fonctionnera selon des **destinations et des horaires prédéterminés**. Le Titulaire n'a **pas d'itinéraire fixe** et devra suivre pour chaque service le trajet le plus court indiqué sur la **feuille de route transmise par la Centrale d'information et réservation**. La feuille de route précisera les conditions d'exécution des prestations.

Les destinations desservies, jours et horaires de fonctionnement des services sont définis pour chaque lot par le pouvoir adjudicateur et sont présentés dans les grilles établies par secteur géographique en annexe 2.
La destination d'un service est l'un des pôles de desserte préalablement définis sur le territoire. Les pôles de destination avec leurs différents points de desserte seront indiqués sur les feuilles de route. Pour les services « aller » sont mentionnés les horaires d'arrivée au pôle desservi. Pour les services « retour » sont mentionnés les horaires de départ du pôle desservi.

Au-delà des services indiqués en annexe n°2, **des services pourront être effectués certains jours à d'autres horaires pour répondre à des demandes ponctuelles ou saisonnières**.

Les services réguliers prévus à l'annexe n°2 ne seront pas assurés durant les jours fériés. Par contre, des services ponctuels pourront être organisés certains jours fériés.

2.3 Points d'arrêts

La prise en charge des usagers se fera aux points d'arrêts TED ou TER les plus proches de leur domicile. En cas d'absence d'arrêts TED ou TER sur la commune, le point de prise en charge sera la mairie.
En cas de difficulté de déplacement des personnes, la prise en charge pourra se faire au domicile de l'usager. Cette spécificité sera indiquée dans la feuille de route.
La dépose se fera aux points de desserte définis pour chaque destination. En cas de difficulté de déplacement, elle pourra se faire au plus proche des demandes dans les mêmes conditions que pour la prise en charge.

Tous les arrêts prévus par la feuille de route devront être marqués par le titulaire. Il est tenu de respecter les horaires de passage indiqués sur la feuille de route. Les retards significatifs ne seront pas tolérés et pourront faire l'objet de pénalités prévues au CCAP.
Les conditions maximales de sécurité devront être recherchées lors du stationnement du véhicule. Durant le temps nécessaire aux opérations de montée et de descente des usagers, le conducteur veillera à actionner ses feux clignotants.

2.4 Modalités d'exécution des services et gestion des perturbations

L'exploitant doit effectuer les services dans les meilleures conditions de régularité, de confort, de propreté et de sécurité. Il est tenu d'assurer la continuité des services quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure rendant l'itinéraire impraticable ou le respect des horaires impossible (élément extérieur imprévisible et insurmontable, intempéries exceptionnelles, interdiction de circuler). En cas de problème grave (accident..), le titulaire confirmera par courriel ou télécopie dans les trois heures qui suivent la localisation, la nature des faits et les personnes incriminées.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification importante de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou accident ayant pu mettre en cause la sécurité, **l'exploitant est tenu d'informer immédiatement la Centrale locale d'information et de réservation et le pouvoir adjudicateur** et de proposer les mesures adaptées pour assurer la continuité du service.

En période hivernale, le Titulaire devra obligatoirement s'assurer, avant l'exécution du service, que les conditions de circulation permettent aux conducteurs d'effectuer leur service selon des normes de sécurité réglementaires. Si les conditions de circulation sont trop délicates, le Titulaire doit prendre l'initiative de ne pas exécuter ou d'interrompre l'exécution des services. Dans une telle éventualité, il en informe l'usager qui en avait fait la demande, la centrale de réservation et le Pouvoir Adjudicateur.
En cas d'entrave perturbant la circulation sur un axe routier, le titulaire proposera une modification de la desserte permettant d'assurer l'arrivée des usagers à destination. Il en informera la centrale de réservation.
Lors de l'immobilisation fortuite du véhicule (panne ou accident) durant l'exécution du service, le conducteur aura comme première préoccupation la sécurité des usagers transportés. Il se conformera aux prescriptions suivantes :

1. En cas d'immobilisation dangereuse ou gênante pour la circulation, il devra être fait appel aux services de gendarmerie territorialement compétents pour assurer la protection et garantir la sécurité du véhicule et de ses occupants.
2. Le responsable de l'unité de rattachement du véhicule doit être informé pour un dépannage rapide ou une mise en place non moins rapide d'un véhicule de substitution.
3. L'Autorité organisatrice doit être avertie au titre de la sécurité dont elle assume la responsabilité ainsi que la Centrale d'information et de réservation pour tenir au mieux les voyageurs informés

Si un usager ayant fait une réservation préalable ne se présente pas, le conducteur devra en informer la Centrale de Réservation à l'issue de son service.

2.5 Modification des services

Les pôles de destination, jours et de fonctionnement des services, prévus à l'annexe n°2, pourront évoluer pour s'adapter aux besoins des territoires. Ils seront alors modifiés par ordre de service du pouvoir adjudicateur.

Article 3 : Rapports avec la centrale d'information et de réservation

3.1 Principes directeurs

Le Pouvoir Adjudicateur, la Centrale locale d'Information et de réservation et le ou les exploitant(s) d'un service de transport à la demande conviennent que leurs relations contractuelles reposeront sur les deux principes directeurs suivants :

- Une gestion optimale du service de transport proposé
- La garantie de la sécurité et du confort des usagers

La création ou la modification des services intervient par décision de l'Autorité organisatrice.
La gestion des réservations et l'organisation des feuilles de route pour l'exécution des services est assurée par la Centrale locale de Réservation et d'Information mandatée par le Pouvoir Adjudicateur.

3.2 Déclenchement des services

Pour chaque secteur géographique, la centrale d'information et de Réservation notifie au titulaire chargé de l'exécution d'un service de transport à la demande, chaque service à réaliser, au plus tard à 17h la veille du déplacement ou le vendredi avant 17h si le déplacement est un lundi, par le biais d'une feuille de route valant bon de commande.

Un service fonctionne si au moins une réservation a été effectuée auprès de la Centrale de Réservation. Seuls les usagers ayant effectué une réservation au préalable peuvent être transportés.
Les réservations sont enregistrées au plus tard jusqu'à 16h la veille du déplacement ou jusqu'à 16h le vendredi si le déplacement a lieu le lundi suivant.
Dans l'heure qui suit la clôture des réservations, la Centrale de réservation adresse par télécopie ou par courriel avec accusé de réception la feuille de route des prochains services

aux différents exploitants des services de transport à la demande. Ces feuilles de route seront également transmises quotidiennement au Pouvoir Adjudicateur par courriel ou par fax.

Les courriels ou télécopies présentant les feuilles de route tiendront lieu d'ordre de service et déclencheront le service.
Après établissement de la feuille de route, la centrale de réservation aura en charge de rappeler si besoin les usagers ayant fait une réservation pour leur indiquer l'heure précise de prise en charge. Une réservation est acceptée lorsqu'elle est confirmée à l'usager.
Les feuilles de route seront transmises au Pouvoir Adjudicateur à l'appui de la facturation du ou du Titulaire du marché.
Si la centrale est informée d'un problème par le Titulaire quant à la prise en charge d'un ou plusieurs passagers, la centrale contactera les usagers dans les plus brefs délais pour les en informer.

Une feuille de route type présentée en annexe n°3 comprend :

- Pour l'Aller :
    - Le jour d'exécution de la prestation
    - Le/ Les noms des usagers à prendre en charge par service
    - Le/Les lieux de prise en charge (points d'arrêt communal ou domicile) de ces usagers par service et les horaires de prise en charge
    - Le/ Les points de desserte auquel/ auxquels les usagers doivent être déposés et les horaires d'arrivée à ces points de desserte
    - Le prix de la course
    - Les particularités des voyageurs à prendre en compte (personne ayant des difficultés à se déplacer, enfants, bagages…)
- Pour le retour :
    - Le/ Les noms des usagers par service ;
    - Le jour d'exécution de la prestation
    - Le/Les lieux de prise en charge (points de desserte) de ces usagers par service ;
    - Le prix de la course ;
    - Le nombre de km effectués en charge et en haut le pied
    - Les horaires de reprise en charge des usagers
    - L'adresse à laquelle chaque usager devra être déposé (domicile)

Dans le cas de sous-traitance des services, l'exploitant principal est chargé de transmettre les feuilles de route à son ou ses sous-traitant(s).

3.3 Détermination des trajets

Selon les réservations enregistrées et leurs localisations, la centrale de réservation établira l'itinéraire optimal permettant de regrouper les voyageurs, de minimiser le nombre de km effectués pour un service et de limiter le temps de trajet à 45 minutes au maximum.
En fonction des demandes enregistrées, si la capacité d'un véhicule est insuffisante pour assurer le déplacement de toutes les personnes ayant réservé, le titulaire pourra être conduit à assurer plusieurs circuits dans le même service, tout en respectant la prise en charge de tous les usagers.
Cet itinéraire, spécifié dans la feuille de route, devra être respecté par le titulaire exploitant du service, dans le temps imparti.

3.4 Moyens de communication entre la centrale de réservation et les transporteurs

Le Titulaire du marché et son personnel devront être dotés des moyens nécessaires pour être en mesure de communiquer par écrit et à l'oral avec la centrale d'information et de réservation et avec le pouvoir adjudicateur. Les chauffeurs seront équipés en permanence d'un téléphone mobile.

3.5 Confidentialité des données

Les prestataires s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité en matière de données issues du système d'information relatif à la centrale de mobilité et au service de Transport à la demande.

Article 4 : Matériel roulant

4.1 : Caractéristiques des véhicules mis à disposition par l'Autorité organisatrice

Le Pouvoir adjudicateur met à disposition du ou des Titulaire(s) une flotte de quatre véhicules 9 places (un véhicule par secteur géographique, soit un véhicule pour chaque lot) adaptés au transport de personnes à mobilité réduite. Leurs caractéristiques techniques sont présentées en annexe n°4. Les véhicules respecteront les dernières normes réglementaires en matière environnementale (Euro 5).

Le ou les titulaire(s) seront tenus de récupérer les véhicules, la veille de la date de commencement du marché, **après avoir produit une attestation d'assurance pour le ou les véhicule(s) qui leur seront mis à disposition et une copie de la licence de transport intérieur.** Le contrat d'assurance devra couvrir l'ensemble des risques inhérents au fonctionnement du Transport de proximité. Le titulaire en justifiera à toute demande du pouvoir adjudicateur.

4.2. Utilisation des véhicules mis à disposition

Les véhicules mis à disposition par le Pouvoir adjudicateur ne pourront être utilisés que pour les services de transport demandés, définis par les feuilles de route transmises par la Centrale de Réservation.

4.3 Véhicules de remplacement

Le titulaire de chaque lot devra être en capacité de mobiliser d'un véhicule en remplacement pour pallier à l'indisponibilité temporaire du véhicule principal utilisé (panne, entretien…) ou pour répondre à une demande exceptionnelle.
Ce véhicule pourra être loué par le titulaire ou lui appartenir. Ce véhicule ne devra pas avoir plus de 10 ans d'âge et répondre aux exigences réglementaires en vigueur, notamment en matière de transport public de voyageurs.

Le titulaire devra pouvoir justifier à tout moment au pouvoir adjudicateur que ce véhicule de remplacement a été contrôlé par le service des mines.
Chaque véhicule utilisé aura la capacité requise pour l'exploitation du service auquel il est affecté. L'exploitant a l'entière responsabilité de prévoir le matériel roulant nécessaire au bon fonctionnement des services de transport à la demande qui lui sont confiés.
En cas de défaillance mettant en jeu la sécurité publique, les mesures nécessaires en matière de police pour prévenir tout danger seront immédiatement prises aux frais et risques du transporteur.

4.4 Lieux de dépôt des véhicules

Sur chaque lot, l'exploitant du transport à la demande disposera d'un ou plusieurs lieux de dépôt pour les véhicules dédiés au service dont il précisera l'adresse au pouvoir adjudicateur.
Ces lieux de dépôt devront obligatoirement se situer sur le territoire du pays du Lunévillois.
Il pourra utiliser, si besoin, les lieux de dépôt des centres d'exploitation du Conseil général 54 (adresses précisées à l'annexe n°5).

4.5 Entretien et équipement courant du matériel roulant

L'exploitant est responsable de la conformité, de l'entretien et du bon état des véhicules utilisés pour une bonne exécution des services qui lui sont confiés. Il en assure la responsabilité et le financement.
Une obligation de maintenance particulière devra être assurée tant à l'extérieur qu'à l'intérieur sur les véhicules mis à disposition par l'Autorité organisatrice, impliquant notamment que :

- L'éclairage intérieur et le chauffage soient en bon état de fonctionnement. La température intérieure du véhicule devra permettre d'assurer le confort dès la montée des premiers voyageurs
- Les sièges ne devront pas être dégradés
- Le véhicule ne devra présenter aucune dégradation extérieure (trace de rouille…). Tout incident de carrosserie devra notamment être réparé dans les meilleurs délais.
- L'intérieur des véhicules sera nettoyé avant chaque service
- L'extérieur sera lavé chaque fois que nécessaire

Dès que les conditions climatiques l'exigent, les véhicules utilisés devront être dotés de tous les équipements hivernaux nécessaires.

A la fin du présent marché, le véhicule mis à disposition du titulaire de chaque lot devra être restitué au pouvoir adjudicateur en parfait état de fonctionnement, de confort et ne présenter aucune dégradation ni à l'intérieur ou ni à l'extérieur. Le non respect de cette disposition pourra entrainer des pénalités, prévues au CCAP.

4.6 Habillage des véhicules

Pour l'exécution du service de Transport de Proximité, les véhicules seront habillés avec des visuels fournis par le pouvoir adjudicateur et selon la charte graphique préconisée.

Article 5 : Moyens humains nécessaires au fonctionnement du service

5.1 Dispositions générales concernant le personnel de conduite

Le titulaire mettra en œuvre les moyens humains nécessaires à l'exploitation du service de transport à la demande dont il a la responsabilité. Il s'assurera que ses personnels disposent des qualifications requises. Il veillera à une bonne planification des tâches et à une bonne régulation des services.
Le titulaire fournira au Pouvoir Adjudicateur une copie du permis de conduire et de la visite médicale du ou des chauffeurs susceptibles d'assurer le Transport à la Demande.
Les personnels devront répondre aux conditions exigées des personnels de conduite de transport public mais aussi présenter toutes les garanties de moralité et de sobriété. Aucune sollicitation de pourboire ne sera admise.
En toutes circonstances, les personnels de conduite doivent faire preuve de correction, de courtoisie et d'amabilité envers les voyageurs. Le conducteur devra, si besoin, aider toute personne en difficulté à monter ou à descendre du véhicule. Si l'usager est en fauteuil roulant, il devra l'aider à monter à bord et à l'installer dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.
Le titulaire tiendra à la disposition du Pouvoir adjudicateur, pendant une durée de 12 mois minimum, les plannings d'affectation des conducteurs aux différents services.

Chaque conducteur sera responsable de la vente des titres de transport et des recettes perçues à bord de son véhicule. Il devra conserver les recettes de ses services et les remettre à son exploitation. L'exploitant titulaire d'un lot sera responsable des recettes perçues auprès des usagers dont le montant intégral sera reversé mensuellement au Pouvoir adjudicateur.

Chaque conducteur devra obligatoirement être équipé d'un téléphone portable afin de pouvoir joindre à tout moment et dans le respect du code de la route son exploitation, la centrale de réservation ou le pouvoir adjudicateur.

5.2 Tenue du personnel de conduite

Le personnel doit porter, pendant qu'il conduit une tenue de ville uniforme parfaitement propre. Pendant leur service les conducteurs porteront sur les tenues précitées un badge au logo du réseau de Transport à la demande.

5.3 Formation des personnels

Une attention toute particulière devra être portée à la formation continue et régulière des personnels de conduite (responsabilité, sécurité, relation avec les usagers, écoconduite, gestes de premiers secours…).
Le Titulaire veillera à ce que ses conducteurs soient convenablement informés du fonctionnement général et particulier du service, afin que ceux-ci puissent faire face aux demandes d'informations des usagers.
Les conducteurs devront notamment être formés à l'accueil et la conduite adaptée aux personnes à mobilité réduite.
Le titulaire justifiera à la demande du pouvoir adjudicateur du plan de formation et du bilan annuel des formations mis en place pour les conducteurs.

5.4 Respect de la Clause d'insertion

Conformément à la clause d'insertion mentionnée à l'article 4.3.2 du CCAP, le titulaire de chaque lot devra pourvoir justifier des différentes actions conduites en faveur de l'insertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté réalisées en interne (formation, tutorat…) ou confiées à une structure d'insertion par l'activité économique.

Article 6 : Rapport avec les usagers

6.1 Admission des usagers au service de Transport à la demande

Le service est ouvert à toute personne ayant procédé à une réservation préalable au plus tard la veille de son déplacement avant 16h.
Un usager peut annuler sa réservation la veille de son déplacement. S'il omettait d'annuler sa réservation, il serait alors destinataire d'un avertissement. En cas de répétition, l'usager pourra faire l'objet d'une exclusion temporaire du service.
Toutes les personnes transportées seront en possession d'un titre de transport délivré par le chauffeur lors de la montée de l'usager dans le véhicule.
Des agents mandatés par l'Autorité Organisatrice pourront procéder à des contrôles des tickets de transport en tant que de besoin.

6.2 Transport des usagers

Conformément aux dispositions de l'article R 412.1 et suivants du code de la route, les usagers doivent être transportés assis dans les meilleures conditions de sécurité, de confort et propreté du véhicule et doivent avoir attaché leurs ceintures de sécurité.
Les enfants doivent être transportés au moyen d'un dispositif de retenue homologué conformément à la réglementation en vigueur.
Le titulaire est tenu de fournir ce dispositif de retenue (rehausseur ou siège bébé) aux voyageurs si la demande a été précisée sur la feuille de route.
Il est interdit de transporter des enfants de moins de 10 ans aux places avant du véhicule.
Les bagages des usagers sont acceptés à titre gratuit et dans la limite de l'espace disponible dans le véhicule.
Ces dispositions sont précisées dans le règlement intérieur et pourront être modifiées à tout moment par le pouvoir adjudicateur.

6.3 Discipline

Les règles de discipline que doivent respecter les usagers transportés sont fixées par le Règlement Intérieur présent dans le véhicule (annexe n°6). Toute modification de ce règlement sera notifiée au Titulaire.
Le conducteur pourra refuser de transporter une personne présentant un comportement induisant un trouble à l'ordre public (état d'ébriété, agressivité…) mais devra le signaler dans les plus brefs délais à la centrale d'Information et de réservation et au Pouvoir Adjudicateur.
En cas de constat de détérioration commise par un ou des usagers, le titulaire signalera immédiatement au pouvoir adjudicateur la nature des dégradations et l'identité du ou des responsables afin que des sanctions disciplinaires soient prononcées.
En ce qui concerne la réparation matérielle, le titulaire utilisera les voies légales de recours à l'encontre des auteurs des faits ou de leurs représentants légaux s'ils sont mineurs.

Le titulaire devra faire procéder par ses conducteurs après chaque service à la vérification de l'intérieur du véhicule. Les conducteurs devront également procéder à la vérification de l'extérieur du véhicule avant et après chaque service.

6.4 Information des usagers

Le pouvoir adjudicateur est responsable des moyens de communication mis en œuvre pour informer les voyageurs et fournira les documents nécessaires aux exploitants de la centrale de mobilité et des services de transport à la demande.
Les horaires, règlement intérieur et mode d'emploi du transport à la demande seront affichés dans chaque véhicule. Tout autre document intéressant les usagers devra si besoin pouvoir être affiché à la demande de l'Autorité organisatrice.

Les usagers devront être informés par les moyens les plus appropriés des modifications ou des suppressions temporaires de services. Si des changements importants et d'une durée supérieure à huit jours sont apportés aux conditions d'exploitation d'un service (création, suppression, modification d'horaires…), le public sera prévenu au moins huit jours à l'avance par voie d'affichage intérieur ou par tout autre moyen approprié.

Article 7 : modalités relatives à la billetterie, à la vente des titres de transport et à la tarification

7.1 Matériel de billetterie

Chaque véhicule disposera d'un carnet à souches avec enregistrement de la recette. Ces carnets à souche seront fournis par le pouvoir adjudicateur, à la demande du titulaire.

7.2 Modalités de maniement des deniers liées à la vente des titres de transport

Le titulaire d'un service de transport à la demande percevra directement les recettes de trafic auprès des clients, sur la base des tarifs établis (annexe n°7).
Les usagers pourront acheter un titre de transport à leur montée dans le véhicule. Le conducteur sera chargé de la vente du titre de transport dans le véhicule et devra pourvoir rendre la monnaie.
Le titulaire devra être en capacité d'assurer une traçabilité de toutes les transactions qui seront réalisées à bord des véhicules de façon à ce qu'un état des lieux précis des ventes réalisées et des recettes perçues par jour, semaine et/ou mensuel soient réalisables, dans le respect des contraintes liées au maniement des deniers publics.
Après présentation d'un état mensuel des sommes perçues par service sur chaque secteur géographique, le montant intégral de ces recettes sera reversé par chaque titulaire au pouvoir adjudicateur sur présentation d'un avis des sommes à payer.

7.3 Tarification

Le tarif d'un voyage est fixé en annexe n°7.
Il s'agit d'un prix unique sur l'ensemble du périmètre d'action du Pays.
Toute modification ultérieure fera l'objet d'un ordre de service du pouvoir adjudicateur.

Article 8 : Suivi et contrôle du fonctionnement des services

8.1 Comité de suivi du projet

Le pouvoir adjudicateur mettra en place un comité de suivi qui se réunira au moins une fois par trimestre pour mesurer l'évolution du fonctionnement des services de transport à la demande sur l'ensemble de son périmètre d'action.

Participeront à ce comité de suivi le titulaire de chaque lot d'exploitation du transport à la demande, le gestionnaire de la Centrale d'information et de réservation, des représentants des collectivités locales, des usagers et des autres autorités organisatrices de transport intervenant sur le territoire lunévillois.

En sus du suivi mensuel, les exploitants des services de transport à la demande transmettront au moins 15 jours à l'avance toutes les données relatives à un état des lieux du fonctionnement des services (réclamations, dysfonctionnements…) et utiles à la préparation d'un comité de suivi.

Le titulaire de chaque lot présentera au comité de suivi les données de suivi mensuelles et proposera une analyse de la situation et des préconisations pour l'amélioration du service.

8.2 Contrôles qualitatifs des services de transport à la demande

Le Pouvoir adjudicateur pourra organiser à tout moment à bord des véhicules les contrôles qu'elle juge nécessaires. Ces contrôles qualitatifs seront réalisés par elle-même ou par des prestataires mandatés à cet effet, de façon déclarée ou anonyme, en complément des contrôles internes effectués par le titulaire. Les contrôleurs déclarés seront porteurs d'un document justifiant de leur qualité.

Ces contrôles portent sur l'ensemble des clauses du CCTP, nonobstant les autres contrôles qui peuvent être effectués par les services de l'Etat sur le respect par l'entreprise des différentes réglementations régissant le domaine des transports publics de voyageurs.
Ils porteront notamment sur les éléments suivants :

- Les conditions d'admission des usagers
- La mise en œuvre des véhicules prévus
- L'état de propreté et d'entretien des véhicules
- Le respect des clauses du CCTP dans l'exécution des services
- Le délai d'information de l'organisateur en cas de panne et le délai de substitution par un véhicule de remplacement

Le représentant de l'organisateur est transporté gratuitement au titre du contrôle. Si le contrôle révèle des irrégularités dans l'exécution des services, l'Autorité organisatrice appliquera les pénalités prévues au CCAP.
En cas d'insuffisance d'entretien et/ou de défauts constatés du matériel, l'Autorité organisatrice mettra le titulaire en demeure d'y remédier. Si ce dernier conteste la mise en demeure, l'Autorité organisatrice se réservera le droit de procéder au contrôle du matériel par un expert aux frais du titulaire. Ce dernier devra remédier dans le délai fixé aux irrégularités mises en évidence par l'expert.

8.3 Mise en application de la clause d'insertion sociale

Le titulaire transmettra mensuellement au pouvoir adjudicateur les renseignements et éléments justificatifs relatifs à la mise en œuvre de la clause d'insertion (nature des actions engagées, relevé des heures de travail effectives confiées à une structure d'insertion…).
En cas de difficulté, le titulaire informe le Pouvoir adjudicateur des difficultés rencontrées, notamment en cas de défaillance d'un bénéficiaire. Les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux objectifs fixés seront étudiés conjointement et si besoin avec l'assistance technique des services spécialisés du Conseil général.
En cas de non respect de la clause d'insertion, une phase d'évaluation conditionnera alors l'application ou non de pénalités.

8.4 Suivi mensuel et rapport d'activité annuel

Un suivi mensuel de l'état du fonctionnement des services est joint à la facture transmise mensuellement par chaque titulaire au pouvoir adjudicateur. Chaque titulaire adressera une copie de toutes les feuilles de route attestant des prestations exécutées.

Le titulaire de chaque lot adressera un mois avant la date anniversaire de notification du marché un rapport d'activité afin d'établir un bilan du fonctionnement des services.
Ce rapport comprendra la synthèse des suivis mensuels de l'état des services pour chaque secteur géographique :

- Le nombre de trajets et de services réalisés selon les différents jours de desserte
- Le nombre total de clients transportés par service
- Un état des titres vendus et des recettes perçues
- Le nombre total de km parcourus et le nombre d'heures de conduite du chauffeur réalisés en charge
- Le taux de regroupement mensuel des usagers (nombre de personnes en moyenne mensuelle par véhicule) par service tout au long de l'année

Une évaluation annuelle de la mise en application de la clause d'insertion sera également intégrée au rapport d'activité.
Ce bilan comprendra notamment les éléments suivants :

- Une typologie des actions d'insertion engagées sur la durée du marché et du nombre d'heures leur ayant été allouées
- Une évaluation de l'impact de chacune de ces actions à partir des indicateurs de résultats attendus
- Une présentation non nominative mais détaillée du parcours d'insertion des personnes ayant bénéficié de l'application de cette clause (situation de ces personnes au départ, nombre d'heures réalisées dans le cadre de la clause, situation des personnes à la fin du marché ou au moment de leur départ de l'entreprise si ces personnes sont amenées à partir en cours de marché).

Le titulaire devra également mentionner les principales difficultés rencontrées dans l'exécution des services de transport au courant de l'année (nombre et durée des retards, services non réalisés et causes, pannes, incidents…) et proposer des préconisations d'amélioration. **Seront également signalées les principales réclamations ou suggestions exprimées par les usagers pour améliorer la qualité du service rendu.**